

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa peranan *trainee* dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih belum optimal diantaranya:

1. Berdasarkan penilaian mengenai produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga tamu akan merasa diberikan janji yang tidak benar.
2. Kurangnya kesadaran atau keinginan *trainee* untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan masih terkesan lambat, dan masih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga tamu merasa diabaikan oleh pramusaji.
3. Berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan, pada dimensi *realibility*, *responsiveness*, dan *Empathy* perlu adanya *training* dalam menerapkan kualitas pelayanan di *springs cafe*.

1.2 Saran

1. Manajemen *Springs Cafe* sebaiknya melakukan upaya pelatihan tentang kualitas pelayanan di *springs cafe* agar *trainee* dapat melayani pelanggan secara profesional.
2. Perlu pengadaan peralatan makan yang banyak di *side stand*, agar pada saat *busy* tidak repot dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Krishna. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ideas Publishing. Gorontalo
- Ashari, Imron. 2015. *Aplikasi Sumber Daya Manusia Dibidang Perhotelan*. Diakses pada tanggal 25 Mei 2016 melalui <http://www.ipapedia.web.id/2015/04/aplikasi-sumber-daya-manusia-sdm.html>
- Bataafi, Wisnu HS AL. 2006. *Housekeeping Department Floor & Public Area*. Ed. I. Alfabeta. Bandung
- Danny. 2009. *Definisi Hotel* diakses pada tanggal 24 Mei 2016 melalui <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>
- Fahrizal, S. 2011. *Jurnal Definisi Peran*. Diakses pada 11 Juni 2016 melalui https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=KvFcV-XIGI6UvQSP75aYCw#q=jurnal+definisi+peran
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia..* Bumi Aksara. Ed. Revisi
- Hutabalian, YH. 2015. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*. Di akses pada 14 Juni 2016 melalui [https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=4VlFV-PtGsbSvASUpZfwBA#q=Peran+Customer+Service+Dalam+Meningkatkan+Mutu+Pelayanan+di+PT.+Bank+Rakyat+Indonesia+\(Persero\)+Tbk+Unit+Politeknik](https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=4VlFV-PtGsbSvASUpZfwBA#q=Peran+Customer+Service+Dalam+Meningkatkan+Mutu+Pelayanan+di+PT.+Bank+Rakyat+Indonesia+(Persero)+Tbk+Unit+Politeknik)
- Prafitri. R. 2008. *Peranan Public Relations Dalam Menjaga Eksistensi Perusahaan Pada Perusahaan Berbasis Agrowisata*. Di akses pada tanggal 14 Juni 2016 melalui https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=4VlFV-PtGsbSvASUpZfwBA#q=Peranan+Public+Relations+Dalam+Menjaga+Eksistensi+Perusahaan+Pada+Perusahaan+Berbasis+Agrowisata
- Simamora, Henry. *Manajemen sumber daya manusia. Edisi III . STIE YKPN*
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Afabeta. Bandung

Wibowo. 2011. *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta. *Ed. III*

Wismanawati, Tri R. 2013. Bab III. *Metode Penelitian*. Di akses pada 13 Juni
2016 melalui eprints.undip.ac.id/40765/3/BAB_III.docx